



## COMMISSION

### *SYSTÈME FINANCIER ET FINANCEMENT DE L'ÉCONOMIE*

---

Réunion du 16 novembre 2017

PROJET D'AVIS.....	2
RAPPEL DE L'ORDRE DU JOUR.....	3
LISTE DES PARTICIPANTS.....	4
COMPTE RENDU DE LA RÉUNION.....	5
LISTE DES DOCUMENTS PRÉPARATOIRES.....	24
LISTE DES DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES.....	24

---

## PROJET D'AVIS

---

### COMMISSION SYSTÈME FINANCIER ET FINANCEMENT DE L'ÉCONOMIE du 16 novembre 2017

#### Avis proposé au Conseil

#### Avis n° 1

La présentation du rapport 2016 de l'Observatoire de l'inclusion bancaire est l'occasion pour la commission de prendre connaissance de l'avancée de la mise en œuvre des missions de l'Observatoire, et plus particulièrement des modalités de collecte par la Banque de France auprès des établissements de crédit d'informations quantitatives et qualitatives relatives aux personnes en situation de fragilité financière, conformément à l'arrêté du 9 mars 2016 du code monétaire et financier.

L'Observatoire de l'inclusion bancaire, qui réunit des associations, des banques et les acteurs publics concernés sous la présidence du Gouverneur de la Banque de France, peut ainsi mesurer le nombre de personnes en situation de fragilité financière, leurs caractéristiques et la diffusion de l'offre spécifique qui leur est proposée.

La commission se félicite de l'avancée significative que représentent cette collecte et l'exploitation qui en est faite, pour appréhender l'inclusion bancaire. Elle note que les instances en place dans le cadre de l'Observatoire de l'inclusion bancaire permettent d'assurer un suivi de la définition et de la production des indicateurs relatifs à l'inclusion bancaire. Un travail d'affinement des données est en cours (harmonisation des définitions, indicateurs sur les politiques tarifaires), qui permettra de consolider et d'enrichir les informations publiées par l'Observatoire.

Dans la mesure du possible, des utilisateurs souhaiteraient que l'Observatoire mette à disposition des données à un niveau géographique fin et par établissement.

Enfin la commission souligne la contribution des nombreux acteurs, et notamment des établissements financiers et des associations, à ces importants travaux.

*Référence : avis n° 3 de 2015 de la commission « Système financier et financement de l'économie »*

---

COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DE  
LA COMMISSION SYSTÈME FINANCIER ET FINANCEMENT DE L'ÉCONOMIE

- 16 novembre 2017 -

---

Président : Gunther CAPELLE-BLANCARD, Professeur à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne

Rapporteurs : Ronan MAHIEU, Chef du département des comptes nationaux à l'Insee  
Delphine MOREAU, Direction des Statistiques monétaires et financières, Banque de France

Responsable de la commission : Stéphane TAGNANI (01 41 17 67 04)

*RAPPEL DE L'ordre du Jour*

INTRODUCTION.....	5
I. POINT D'INFORMATION SUR LES SUITES DU GROUPE DE TRAVAIL DU CNIS SUR « LES LIGNES DE MÉTIERS BANCAIRES » (2012).....	5
II. LES TRAVAUX DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE (OIB).....	8
III. PROGRAMME DE TRAVAIL 2018 DE LA STATISTIQUE PUBLIQUE.....	22
CONCLUSION.....	23

## Liste des participants

AFSA	Cédric	Conseil national de l'information statistique
ANXIONNAZ	Isabelle	Conseil national de l'information statistique
AOUN	Mouna	La Banque postale
BARRAU	Alexis	Université Paris Nanterre
BERLAND	Ondine	École Normale Supérieure de Cachan
BERNARD	Alain	Secours Catholique
BOUCHERAT	Laurent	La Banque postale
CANCEL	Sébastien	Conseil national de l'information statistique
CAPELLE- BLANCARD	Gunther	Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne
GILQUIN	Guillaume	Ministère de l'économie et des finances - Direction générale des entreprises
GUENOUN	Fabrice	Fédération française de l'assurance
KOSMAN	Patrick	Secours Catholique
MAHIEU	Ronan	Insee - Études et synthèses économiques
MAUREL	Françoise	Conseil national de l'information statistique
MONFRONT	Régine	Banque de France
MOREAU	Delphine	Banque de France
NARGEOT	Rodolphe	Conseil national de l'information statistique
NIVAT	Dominique	Banque de France
RAHARIVOHITRA	Désiré	Fédération des industries mécaniques
ROCH	Philippe	Secours catholique
TAGNANI	Stéphane	Conseil national de l'information statistique
TOCQUÉ	Fabien	Union nationale des associations familiales (Unaf)
VALLET	Magali	Union sociale pour l'habitat
WAXIN	Timothée	Fédération bancaire française

*La séance est ouverte à 14 heures 35, sous la présidence de Gunther CAPELLE-BLANCARD.*

## **INTRODUCTION**

### **Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Bonjour à toutes et à tous. Le premier point d'information sur les lignes de métiers bancaires fait suite à un rapport réalisé en 2012 au sein du Cnis. Il nous revient d'évaluer si les recommandations formulées à cette occasion ont été suivies d'effets et s'il reste des points d'amélioration sur ce sujet particulièrement difficile. Nous consacrerons l'essentiel de notre séance aux travaux de l'Observatoire de l'inclusion bancaire. Comme nous le faisons toujours au sein de cette Commission, nous donnerons la parole à des producteurs de données, en l'occurrence la Banque de France, mais aussi à des utilisateurs. Au-delà des chercheurs, nous essayons d'inclure des entreprises et des associations à nos travaux. Nous terminerons cette session par une présentation du programme de travail de la statistique publique pour 2018.

## **I. POINT D'INFORMATION SUR LES SUITES DU GROUPE DE TRAVAIL DU CNIS SUR « LES LIGNES DE MÉTIERS BANCAIRES » (2012)**

### **Delphine MOREAU, Banque de France**

Un rapport était paru en 2012. Il avait formulé cinq recommandations majeures sur les publications par la Banque de France de l'analyse des résultats des comptes bancaires, les analyses des comptes nationaux et les comptes publiés par les groupes bancaires eux-mêmes.

La première recommandation visait à détailler davantage l'information agrégée par ligne de métier bancaire publiée. Cette tâche était dévolue à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Il s'agissait en effet d'exploiter les rapports financiers des groupes bancaires pour tenter de mieux distinguer la banque d'investissement et la banque de détail et voir dans quelle mesure les différentes activités contribuaient aux comptes de résultats des groupes bancaires.

Désormais, une analyse est systématiquement réalisée sur les comptes annuels des groupes bancaires pour présenter les principaux soldes intermédiaires de gestion, au lieu du seul produit net bancaire (PNB), selon cette distinction entre banque de financement et d'investissement et banque de détail. Cette analyse permet aussi de distinguer ce qui relève du périmètre résident par rapport à la contribution des activités à l'étranger sur l'ensemble du groupe bancaire. Pour les groupes qui exercent des activités d'assurance et de gestion d'actifs, ces analyses ont été étendues pour mettre en évidence les contributions de ces secteurs d'activité.

La publication « Analyses et synthèses » élaborée chaque année par l'ACPR décrit ainsi la situation des grands groupes bancaires à la fin de l'exercice comptable. Réalisée à partir de l'exploitation des rapports financiers, cette analyse est limitée aux six principaux groupes bancaires en termes de niveau d'activité. Une recommandation évoquait l'utilisation d'indicateurs de dispersion sur les analyses par activité des banques, mais cette utilisation n'apparaît pas pertinente dès lors que l'analyse est limitée à six groupes bancaires. Ces groupes représentent néanmoins une part très significative de l'activité à l'international des banques françaises. Ces analyses complètent donc assez largement la connaissance des activités par périmètre géographique et ligne de métier des principaux groupes français.

Un exemple vous est donné des résultats de ladite analyse avec une ventilation des activités entre le périmètre France et l'international. Les résultats peuvent être présentés par sous-ensemble d'activités et permettent d'afficher les principaux soldes intermédiaires de gestion. L'information étant issue des résultats publiés par les groupes bancaires français, des données nominatives sont également intégrées dans cette publication.

La deuxième recommandation concernait les comptes nationaux et la possibilité d'établir un compte d'activité de la banque de détail en France. Comme l'ACPR, la direction générale des statistiques de la Banque de France s'est fondée sur les rapports financiers publiés par les groupes bancaires pour s'assurer de la possibilité de produire des données permettant d'établir un compte d'activité de la banque de détail. Or il en ressort que les données comptables publiées s'avèrent insuffisantes pour couvrir les concepts de production bancaire tels que la comptabilité nationale les aborde.

Nous en avons conclu qu'un prérequis se révélait donc nécessaire pour respecter cette recommandation consistant dans la création d'un reporting supplémentaire auprès des groupes bancaires sur un périmètre de données totalement nouveau pour lequel nous n'avons aucun existant opérationnel pour servir d'autres besoins. Il nous faudrait donc définir de manière harmonisée des concepts correspondant à ce que vise la comptabilité nationale et réaliser des investissements informatiques dédiés. Au regard de l'ensemble des données collectées auprès des banques, qui se sont largement enrichies sur d'autres sujets et devraient continuer de s'enrichir dans les années à venir, ce sujet ne fait pas partie de notre programme de travail.

Néanmoins, la Banque de France a pu constater que, les rapports financiers des banques s'enrichissant, certaines données devenaient difficiles à exploiter. Elle a donc, depuis quelques mois, intégré dans l'outil d'accès en ligne de séries statistiques financières, Webstat, l'ensemble des rapports financiers annuels des principaux groupes bancaires qui peuvent ainsi être téléchargés en ligne. Il s'agit d'une évolution assez notable en termes de mise à disposition et d'exploitation de ce type de données.

La troisième recommandation demandait de développer l'information de bilan relative aux lignes de métier. Les évolutions principales en la matière sont venues des normes internationales ou européennes sur les données comptables ou les données prudentielles sur un volet risque. Du point de vue comptable, les normes IFRS ont initié des compléments d'information dans les publications des banques. En prenant les six groupes bancaires principaux, nous couvrons une large partie des activités bancaires françaises. De la même manière, les normes IFRS concernent les établissements qui produisent des comptes consolidés, sont cotés ou réalisent des émissions cotées, soit l'essentiel des établissements bancaires français.

D'un point de vue prudentiel, le comité de Bâle assure la coordination internationale sur l'enrichissement des règles applicables aux groupes bancaires. Il est notamment à l'origine d'un enrichissement des données sur l'évaluation des risques potentiels et les provisionnements sur les encours à l'actif des banques. Dans ce volet, le pilier 3 portait spécifiquement sur les informations financières à publier par les groupes bancaires. Ce pilier a enrichi les informations à fournir par classe d'exposition, type d'instrument financier, secteur économique, type de contrepartie, secteur géographique et maturité des expositions. Ces éléments s'appliqueront plus particulièrement à des créances lorsqu'elles connaissent des difficultés de remboursement et dans des ventilations d'informations qui n'existaient pas précédemment et qui devront être ajoutées dans les rapports financiers. Au niveau européen, ces dispositions devaient être traduites dans des textes d'application locale. Elles ont donc été reprises par une orientation de l'EBA (*European Banking Authority*) et devraient être applicables à l'ensemble des banques d'ici fin 2018.

Au niveau français s'ajoutent des recommandations de l'Autorité des marchés financiers (AMF) pour tous les établissements faisant appel public à l'épargne notamment. Les établissements ont intérêt à suivre ces bonnes pratiques qui renforcent l'information des investisseurs et leur donnent une meilleure image sur le marché. Ces recommandations visent également à améliorer l'information mise à disposition, de par certaines normes IFRS, dans les comptes financiers, sur l'évaluation des actifs financiers ainsi que sur le provisionnement des créances douteuses. Ces recommandations permettent de développer l'information disponible sur les actifs au bilan et de les rattacher à une ligne de métier. C'est le cas notamment, dans la banque de détail, des prêts bancaires distribués par les établissements bancaires français. Ces compléments d'information devraient être disponibles à partir des comptes arrêtés à fin 2018.

La quatrième recommandation visait à améliorer le détail des revenus dans le compte de résultat. Une recommandation de l'AMF pour l'arrêté des comptes 2017 s'appuie sur une norme IFRS qui exige des informations complémentaires sur le produit des activités tiré des contrats conclus avec les clients par rapport aux commissions perçues pour des activités. Cette recommandation permet de renforcer l'information sur ce qui constitue le produit net bancaire et d'obtenir une information plus granulaire, notamment sectorielle, dans la communication financière. Certaines informations sont présentées en détail dans la recommandation de l'AMF qui vise à aller plus loin dans l'information disponible, notamment par typologie de revenus. À terme, les établissements devraient donc enrichir la lecture que nous pouvons faire de leur compte de résultat par rapport à la nature des activités qui génèrent les commissions dans le produit net bancaire.

La dernière recommandation demandait encore plus de détails, puisqu'elle visait à fournir des informations sur des sous-segments. Il s'agissait par exemple, au sein de la banque de détail, de donner des éclairages sur la constitution du résultat des banques, avec une comparaison de l'activité de prêt aux particuliers par rapport à l'activité de prêt aux entreprises, de la tenue de compte par rapport au prêt bancaire, etc. Sur ce sujet, des indicateurs de performance sont en cours de constitution. Des discussions se sont nouées au niveau du comité qui produit les normes IFRS pour aboutir à une ventilation par secteur opérationnel.

Au-delà de ces réflexions internationales, l'AMF a d'ores et déjà, dans une recommandation pour les comptes 2016, attiré l'attention des groupes qui publient des comptes sur les éléments de performance (compte de résultat, chiffre d'affaires, résultat net), afin de faciliter les ponts par rapport aux segments opérationnels d'activité concernés. Nous devrions obtenir un enrichissement encadré par les résultats des discussions internationales sur les indicateurs de performance. D'une recommandation générique viendront des indicateurs encore plus précis de ventilation et d'enrichissement des informations publiées par les grands groupes bancaires. Ce point est donc encore en négociation. Des projets ont été finalisés durant l'été et font actuellement l'objet de commentaires.

Pour des besoins d'information de marché, certains enrichissements sont intervenus sur les comptes publiés dans les rapports financiers et d'autres sont à venir. Les recommandations qui visaient les institutions publiques ont pu être conduites à la fois par la Banque de France, l'ACPR et l'Insee.

### **Patrick KOSMAN, Secours catholique**

Les banques seront désormais amenées à publier des informations sur leur produit net bancaire par type de commission. Il sera donc possible d'obtenir un chiffre non discutable sur les commissions d'intervention perçues par les banques sur une année en lecture directe.

### **Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Ce point faisait partie de mes questions.

Je tiens à saluer le travail de la Banque de France, notamment sur la mise à disposition des informations. En 2012, nous savions qu'il serait compliqué d'obtenir des informations plus détaillées, d'autant que les banques n'y étaient pas forcément favorables. Le changement de politique qui s'opère au sein de la Banque de France dans cette mise à disposition mérite donc d'être salué. Des données confidentielles autrefois difficiles à consulter, car difficiles à collecter sont désormais disponibles par banque sur Webstat, ce qui constitue une nouveauté qu'il faut souligner. La Banque de France joue pleinement son rôle d'intermédiaire dans le domaine.

Reste à savoir si les banques jouent elles aussi le jeu. *In fine*, les informations restent tout de même assez agrégées. Nous connaissons le produit net bancaire et le résultat avant impôt par type d'activité. Le profit des banques provient pour un quart de la banque d'affaires et pour trois quarts de la banque de détail. Or nous avons peu d'informations sur la banque de détail. Ainsi, la quatrième recommandation n'a pas encore été pleinement remplie. Celle-ci visait à obtenir une décomposition entre les intérêts et les commissions. Cette information est-elle disponible par type de commission ? Ce point fait l'objet de débats.

Il paraîtrait également utile d'obtenir des données sur les effectifs et la masse salariale. Le coefficient d'exploitation se révèle identique pour la banque de détail et la banque d'investissement alors que les profits résultent à 75 % de la première. Nous devons travailler sur le sujet des salaires au sein du Cnis, car nous avons mis ce point en évidence dans notre dernier plan quinquennal. Ces informations sont-elles disponibles aujourd'hui ?

### **Delphine MOREAU**

Au niveau des agrégats créés dans les comptes de résultat, nous ne disposons pas de détails nous permettant d'apprécier les commissions d'intervention. Je me rapprocherai de mes collègues qui suivent les discussions de l'IASB (*International Accounting Standards Board*) pour vérifier le type d'agrégats envisagés par sous-segment, mais je ne pense pas que la ventilation atteindra ce niveau.

Concernant la différence entre ce qui relève du commissionnement et ce qui relève de la marge d'intérêt, des données sont quand même disponibles et accessibles en ligne. Je propose de les rappeler dans le support qui vous sera communiqué. Ces données permettent d'apprécier les grandes masses de contribution au produit net bancaire entre marge d'intérêt et autres revenus. Ces informations se sont enrichies grâce notamment à la base de données européenne issue du MSU (mécanisme de supervision unique) et l'équivalent de Webstat au niveau européen (SDW – *statistical data warehouse*) qui a été élargi à des données bancaires.

Quant aux effectifs et à la masse salariale, je vais vérifier si ces informations ont été reprises dans Webstat. J'ajouterais un élément sur le support s'il est possible d'accéder assez aisément à ces éléments.

## **Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Nous disposons donc de la décomposition entre les commissions et les charges d'intérêt, mais nous ne pouvons pas accéder à un détail plus fin.

## **Delphine MOREAU**

Nous disposons d'éléments issus des intérêts, mais nous ne parvenons pas à distinguer, dans les autres revenus, ce qui relève uniquement du commissionnement. J'ajouterai le lien vers les séries concernées en précisant les agrégats supplémentaires envisagés au niveau de l'IASB.

## **Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Merci pour ce complément d'information.

## **II. LES TRAVAUX DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE (OIB)**

### **Présentation du rapport**

#### **Régine MONFRONT, *Banque de France***

Je vous avais présenté, voilà trois ans, la création de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB). Cet observatoire a été mis en place et a déjà publié trois rapports annuels. Nous avons également lancé une collecte sur les personnes en situation de fragilité financière dont je pourrai, aujourd'hui, vous présenter les principaux résultats. Avant cela, je reviendrai successivement sur l'Observatoire, la collecte et les problématiques qu'elle peut soulever.

Lorsque nous parlons avec les personnes qui s'occupent d'inclusion bancaire de par le monde, nous sommes confrontés à un problème de vocabulaire. En Afrique ou en Asie, les « exclus » bancaires correspondent aux personnes qui n'ont pas accès à un compte bancaire. En France, comme dans la plupart des pays européens, nous avons généralement tous accès à un compte bancaire, ne serait-ce que parce qu'il est obligatoire pour percevoir certains revenus. Ainsi, les données issues de l'enquête HFCS (*Household Finance and Consumption Survey*) conduite en 2009 et 2014 par la Banque de France et l'Insee sous l'égide de la BCE montrent que la part de détention des comptes de dépôt atteint près de 100 % en France ou en Allemagne, ce qui n'est pas le cas dans des pays proches comme par exemple l'Italie.

En France, la population est largement bancarisée. Cela ne signifie pas qu'il ne reste pas de problèmes. Les caractéristiques individuelles influent en effet sur la détention d'un compte de dépôt, même si leur influence reste beaucoup moins forte que dans d'autres pays d'Europe. Nous avons identifié l'influence de deux caractéristiques : les niveaux de revenus et la situation sur le marché de l'emploi. Ainsi, la détention d'un compte de dépôt apparaît moins forte (de l'ordre de 98 %) dans les deux premiers déciles de revenus et les inactifs détiennent un peu moins de comptes de dépôt que les actifs. En revanche, le niveau de formation ou le niveau de patrimoine n'entraînent pas, comme dans d'autres pays d'Europe, de discrimination.

Une étude réalisée par la Banque de France sur l'accès au crédit à la consommation en 2014 fait apparaître que les prêts personnels se révèlent moins nombreux chez les personnes possédant des revenus beaucoup plus faibles. Il est particulièrement intéressant de comparer les prêts personnels et les crédits renouvelables. Il ressort en effet que la proportion de crédits renouvelables augmente dans les tranches les plus basses de revenus. Or ces crédits se révèlent plus risqués et beaucoup plus chers, proches des taux d'usure.

L'enquête HFCS permet aussi d'appréhender le comportement des ménages vis-à-vis du crédit. Jusqu'à présent, nous disposons de données sur la distribution de crédits. Or il paraît intéressant de vérifier si les ménages à faibles revenus ont moins de crédits parce qu'ils en ont moins demandé ou parce qu'ils en ont moins obtenu. En France, le pourcentage de ménages rationnés par rapport à la demande de crédit se révèle extrêmement faible par rapport à la moyenne européenne, puisqu'il s'établit autour de 10 %. Ce pourcentage a même nettement diminué entre 2009 et 2014.

Cependant, si les banques ont si peu tendance à refuser des crédits, c'est peut-être parce que les ménages ne les demandent pas. La France fait en effet partie des pays où le taux d'autocensure est le plus fort, de l'ordre de 8 %. Cette autocensure dépend assez fortement des caractéristiques individuelles, en particulier du niveau de revenus. Les ménages s'autocensurent beaucoup plus facilement lorsqu'ils perçoivent de



faibles revenus que lorsqu'ils disposent de revenus élevés. L'âge peut également influencer sur le niveau d'autocensure. L'enquête 2009 montrait que l'autocensure concernait surtout les jeunes. Désormais, en dessous de 55 ans, tous les ménages s'autocensurent à peu près de la même façon. Les questions étaient posées par niveau de formation et situation sur le marché de l'emploi, mais ces caractéristiques ne semblent pas avoir une grande influence en France.

Ainsi, ce n'est pas parce que les Français disposent pour l'essentiel d'un compte bancaire que l'exclusion bancaire n'existe pas. Ce constat avait d'ailleurs été rappelé lors de la conférence contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale de décembre 2012. Le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté qui en a découlé avait prévu la création d'une instance permettant de se donner les moyens de repérer les populations fragiles ou en voie de fragilisation, mieux faire connaître les pratiques bancaires et informer le public sur l'évolution des pratiques des banques. C'est ainsi qu'est né l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB). La loi du 26 juillet 2013 chargeait l'Observatoire de remplir trois missions : la collecte d'informations sur l'accès aux services bancaires des personnes physiques, l'usage que ces personnes en font et sur les initiatives des établissements de crédit en la matière ; la définition, la production et l'analyse d'indicateurs ; la publication d'un rapport annuel comprenant à la fois une analyse des évolutions, une évaluation des pratiques et des préconisations pour aboutir à une meilleure inclusion bancaire.

L'Observatoire de l'inclusion bancaire est un organisme tripartite présidé par le gouverneur de la Banque de France. Il rassemble six membres de droit représentant les pouvoirs publics, six représentants des établissements de crédit et six représentants d'associations. La Banque de France est chargée de procéder, pour le compte de l'OIB, à la collecte et au traitement statistique des informations.

Les premiers travaux de cet Observatoire ont été menés dans le cadre de son conseil scientifique. Avant de mesurer la fragilité financière et le nombre de personnes concernées, il fallait élaborer une définition de l'inclusion bancaire. La définition retenue par l'Observatoire est la suivante : « *l'inclusion bancaire participe au processus d'inclusion dans la vie économique et sociale. Elle permet à une personne physique d'accéder durablement à des produits et services bancaires adaptés à ses besoins non professionnels et de les utiliser* ». Chaque mot a été pesé. Nous insistons sur le fait que l'inclusion bancaire est liée à la vie économique et sociale ; elle dépend de l'environnement économique, culturel, financier, mais aussi technologique. Ce que nous appelons l'inclusion bancaire aujourd'hui sera peut-être différent dans quelques années. Nous ne nous occupons ici que des particuliers. Les besoins professionnels relèvent d'une autre instance. Il s'agit non seulement d'accéder à des produits, mais aussi d'y accéder durablement. Il ne suffit pas d'ouvrir un compte bancaire, il faut aussi que la personne dispose des moyens de s'en servir, en fonction de ses besoins. Il ne s'agit pas non plus seulement de produits, mais aussi de services. En cela, l'inclusion bancaire ne coïncide pas avec le droit au compte. Il faut enfin que cette personne puisse utiliser ces services, ce qui ouvre la voie aux problématiques d'éducation financière, un sujet très important pour l'Observatoire de l'inclusion bancaire.

La notion de personnes en situation de fragilité financière a également été définie. Dans le rapport, nous insistons sur le fait qu'il n'existe pas qu'une seule définition et que plusieurs indicateurs peuvent nous amener à penser qu'une personne est en situation de fragilité financière. Notre attention avait d'ailleurs été attirée sur le sujet par une présentation de Patrick Kosman, dans le cadre du conseil scientifique, sur les pratiques du Secours catholique pour définir les personnes ayant besoin d'un appui en la matière. Les personnes en situation de fragilité financière sont des personnes modestes qui peuvent être confrontées à une pauvreté monétaire ou une pauvreté en conditions de vie. Un lien peut également être établi entre cette fragilité financière et les allocataires de minima sociaux, même si les deux notions ne se recouvrent pas totalement. La population ayant un accès restreint aux services bancaires (fichier central de chèques) peut aussi se trouver dans une situation de fragilité, tout comme les personnes qui ont connu des difficultés de remboursement de prêts ou les personnes en situation de surendettement.

Lorsque nous parlons de fragilité financière, nous pensons généralement à ces groupes de personnes, mais cela ne suffit pas pour cerner précisément le périmètre de la fragilité financière. Certaines personnes disposent en effet de revenus modestes sans être pour autant en situation de fragilité financière. Ce périmètre de six millions de personnes apparaissait donc trop large. En nous limitant aux personnes ayant rencontré des difficultés de chèques, de remboursement de prêts ou en situation de surendettement, à l'inverse, nous prenons le risque de couvrir une population trop restreinte.

Nous nous sommes donc appuyés sur le décret du 30 juin 2014 qui définit les personnes en situation de fragilité financière auxquelles les établissements de crédit doivent proposer une offre spécifique. Ce décret porte une définition réglementaire ciblée sur deux types de population : les interdits bancaires et les personnes en situation de surendettement, mais aussi des personnes dont la situation de fragilité financière

est appréciée par l'établissement de crédit. Le décret précise que cette situation de fragilité financière peut être appréciée par l'établissement teneur de compte à partir d'un certain nombre de critères non limitatifs comme les irrégularités de fonctionnement du compte, les incidents de paiement, le montant des ressources et d'autres données appréciées par l'établissement, ce qui permet d'ajouter une dimension préventive.

Nous avons travaillé avec les établissements de crédit au cours de l'année 2015. Une collecte a été mise en place fin 2015 et, grâce à la réactivité de nos partenaires, un arrêté a été publié en mars 2016, définissant les indicateurs faisant l'objet de la collecte. Ces données quantitatives et qualitatives sont recueillies auprès des établissements. Sur le plan qualitatif, nous demandons aux établissements les critères qu'ils ont retenus pour définir les personnes en situation de fragilité, les actions de formation qu'ils dispensent à leur personnel pour qu'ils sachent détecter ces personnes et les aider, et les partenariats qu'ils ont éventuellement pu mettre en œuvre avec des associations ou d'autres organismes pour s'occuper de ces personnes. Les indicateurs quantitatifs permettent de dénombrer les personnes en situation de fragilité et fournissent des indicateurs sur leur profil, notamment les crédits et produits d'épargne qu'elles détiennent, leur montant d'endettement, les frais auxquels elles sont soumises (frais de rejet, commissions d'intervention et l'ensemble des frais).

Après une première collecte restreinte à quelques indicateurs, nous avons réalisé l'an dernier une vague complète. Nous n'avons pas pu tout publier, car nous devons analyser la qualité des informations avant de le faire. Nous avons en effet identifié des risques de double compte avec la multibancarisation des personnes. Pour éviter cette problématique, notre décompte des personnes fragiles ne comporte que les clients listés par les établissements teneurs de compte, même si nous interrogeons aussi les organismes de crédit.

Une autre difficulté est liée au fait que les critères diffèrent selon les établissements, puisque la réglementation laisse une marge d'interprétation. Ainsi, une personne considérée comme fragile dans un établissement ne le sera pas forcément dans un autre. Comme nous nous sommes appuyés à la définition réglementaire du décret, nous sommes aussi confrontés à un risque de biais. Les établissements ne nous communiquent pas les clients qui ne répondent pas à cette définition quand bien même ils les considèrent comme des clients fragiles. En outre, nous n'avons pas connaissance des produits détenus en dehors des établissements qui déclarent ces clients comme fragiles. Or nous pensons que beaucoup de ces clients détiennent un livret A dans un autre établissement.

Enfin, nous avons des difficultés d'interprétation des données et de leur évolution, puisque nous ne disposons pas encore de séries. Nous demandons par exemple le montant moyen de commissions d'intervention, mais il ne nous est donné que pour les personnes fragiles qui paient de telles commissions. Or certaines personnes fragiles n'en paient pas. Si ce montant moyen augmente, nous ne saurons pas si cette évolution découlera d'une augmentation du montant de ces commissions ou si les établissements auront réussi à faire revenir les clients qui les payaient à de meilleures pratiques. De la même manière, l'augmentation du nombre de personnes fragiles pourrait aussi résulter du fait que les établissements les détectent mieux.

De nombreuses questions n'ont pas été retenues. Par rapport à la collecte sur l'accessibilité que nous réalisions auparavant, nous avons éliminé les questions sur les guichets, car les résultats étaient très peu significatifs. En outre, les banques, selon leur organisation, disposaient parfois seulement d'informations agrégées par groupes de guichets. Pour l'instant, nous ne souhaitons pas non plus publier de données par banque. Rappelons que l'offre au profit de la clientèle fragile est réglementaire et que l'activité individuelle des banques est audité par l'ACPR. Si une banque ne respecte pas cette disposition, l'ACPR le signalera. L'Observatoire est un organisme statistique et non un organe de contrôle.

Pour l'instant, de nombreux chiffres ne sont pas suffisants fiables pour être communiqués. Néanmoins, nous avons recensé 2,4 millions de clients des établissements de crédit. Un tiers de ces derniers est identifié selon les critères propres de l'établissement. À ceux-ci s'ajoutent 500 000 personnes n'ayant pas accès au système financier. Ainsi, 3 millions de personnes adultes se trouvent en situation de fragilité financière. Ces personnes détiennent en moyenne 3,8 crédits à la consommation, dont 2,5 crédits renouvelables (contre 4 crédits à la consommation, dont 3,2 crédits renouvelables dans les dossiers de surendettement). Ces crédits sont détenus dans la même banque dans 6 % des cas, ce qui démontre que ces personnes s'orientent vers un autre établissement pour obtenir un crédit. Enfin, 17 % de ces personnes détiennent un crédit immobilier.

La réglementation prévoit une offre spécifique pour la clientèle fragile (carte à autorisation systématique, deux chèques de banque par mois au minimum, etc.), avec un plafonnement spécifique des frais. Les commissions d'intervention ne sont plus limitées à 8 euros par commission avec un montant total de 80 euros par mois, mais à 4 euros par commission avec un plafond de 20 euros mensuels. Il ressort que 250 000 personnes bénéficient aujourd'hui de cette offre spécifique, soit seulement 10 % de la population potentiellement intéressée. Nous travaillons sur le sujet avec les établissements de crédit afin de vérifier si cette offre est suffisamment connue des clients et des conseillers. Enfin, les frais apparaissent plutôt élevés pour des personnes en situation de fragilité. Le montant moyen des commissions d'intervention atteint 182 euros par an. Il s'établit à 162 euros par an pour les frais de rejets. Nous avons également calculé un montant total de frais, mais nous avons constaté que les établissements de crédit n'avaient pas compris la demande de la même façon et la moyenne ne nous semble pas suffisamment significative pour l'instant. Nous espérons pouvoir communiquer ce montant total pour 2017.

Nous sommes conscients que ces travaux restent partiels. Nous souhaitons cependant nous assurer de la qualité de nos données avant de les publier. Depuis quelques mois, nous avons engagé un travail de vérification des déclarations avec les banques. Nous avons identifié des erreurs et des problèmes d'interprétation. Nous complétons ce chantier avec un travail sur la diffusion de l'offre à destination de la clientèle fragile. L'Observatoire préconisera très certainement de bonnes pratiques sur le sujet. Malgré tout cela, ces données ne suffiront jamais pour estimer une situation extrêmement complexe et mouvante. De fait, cette collecte devra toujours être complétée par d'autres études, comme l'enquête HFCS, l'étude sur le droit au compte, l'utilisation du Livret A. Il conviendrait aussi de réaliser des études *ad hoc* et des enquêtes qualitatives. Or nous ne disposons pas du budget pour le faire aujourd'hui.

## **Utilisateurs : La Banque Postale**

### **Laurent BOUCHERAT**

Je suis responsable du pôle clientèle fragile et spécifique au sein de la direction marketing de la banque de détail. Les clients spécifiques peuvent être fragiles ou non (majeurs protégés par exemple). J'évoquerai nos actions en faveur des clients en situation de fragilité financière et la façon dont nous approchons cette clientèle d'un point de vue statistique.

La fragilité financière recouvre une multiplicité de situations, qu'elles soient économiques, sociales, comportementales, etc. Dans notre réseau, cette clientèle se caractérise de différentes façons :

- des fragilités financières qui se traduisent par des incidents de compte ;
- des fragilités culturelles liées à la connaissance de la langue ou la pratique par rapport au cash, qui peuvent se traduire par des incivilités vis-à-vis des conseillers et chargés de clientèle dans les bureaux de poste ;
- des fragilités administratives, l'accès aux produits nécessitant la fourniture des bonnes pièces justificatives ;
- des fragilités physiques, notamment autour du handicap (accès aux bureaux de poste et aux bornes) ;
- des fragilités technologiques, liées au manque d'autonomie dans un univers où les services se digitalisent de plus en plus, qui exigent un accompagnement des clients pour les aider à utiliser ces services ou leur fournir une solution alternative.

La Banque Postale représente la banque de l'inclusion bancaire. Banque de plein exercice, elle est soumise aux mêmes contraintes réglementaires que les autres banques. Nous constituons la banque de l'accessibilité et luttons contre l'exclusion bancaire à plusieurs titres. Nous exerçons une mission de service public qui permet à chaque résident de bénéficier aux guichets de la Poste de retrait d'argent liquide, d'émission de titres de paiement et de la possibilité de faire domicilier le virement de prestations sociales et le prélèvement de certaines créances. Cette mission, reconnue et compensée par la Commission européenne, est portée à travers le Livret A. Les clients peuvent utiliser des fonctionnalités du Livret A de la Banque Postale, définies par décret ministériel, qui ne sont pas accessibles dans les autres banques.

Cette mission évolue. Nous constatons en effet que les clients utilisent de plus en plus le Livret A pour réaliser des opérations en cash. Ainsi, notre mission de service public pourrait s'orienter à terme vers des services aux guichets autour du cash.

Des engagements réglementaires spécifiques sont portés par notre actionnaire principal, la Poste, dans le cadre de la loi sur les activités postales du 9 février 2010. À ce titre, nous avons l'obligation de lutter contre

le surendettement et de faire la promotion du microcrédit. Notre filiale de crédit à la consommation, la Banque Postale Financement, pratique ainsi des critères d'octroi plus stricts que le marché et refuse un crédit à la consommation sur deux pour ne pas entraîner les clients vers une situation difficile. Plus récemment, nous avons lancé un plan d'inclusion numérique pour accompagner les clients en bureau de poste ou à distance, les aider dans l'utilisation des services numériques, les former en lien avec des acteurs spécialisés ou, pour les clients les plus éloignés, leur proposer une alternative. Enfin, notre politique tarifaire fait partie des moins chères des grandes banques de réseau.

Nos actions en faveur des clients en situation de fragilité financière s'articulent autour de l'Appui, notre plateforme d'accompagnement des clients qui rencontrent des difficultés financières, passagères ou durables. Les clients qui s'interrogent, connaissent un événement même léger autour de leur budget peuvent prendre contact avec l'Appui pour obtenir un accompagnement budgétaire et se voir proposer des solutions pour améliorer leur budget, augmenter leurs ressources par l'ouverture de droits, limiter les dépenses. Dans les situations de mal-endettement, les clients peuvent également être orientés vers des acteurs qui vont les accompagner pour renégocier leurs crédits. 95 % des clients accompagnés par la plate-forme dans ce cadre ont souscrit des crédits à la consommation dans d'autres établissements. Nous n'avons pas vocation à prendre contact avec ces établissements, mais nous les orientons vers d'autres acteurs pour les accompagner ou déposer un dossier de surendettement si cette solution apparaît adaptée à leur situation. Nous avons ainsi conseillé plus de 70 000 clients en trois ans, dont la moitié dans le cadre d'un accompagnement long.

Les échanges avec les parties prenantes (acteurs sociaux, associations, etc.) nous ont conduits à constituer un club, l'Initiative contre l'exclusion bancaire, pour construire des actions communes afin d'améliorer l'inclusion bancaire des clients. La plate-forme Appui a été pensée dans le cadre de ce club en 2012. Nous proposons aussi des offres spécifiques, que ce soit le Livret A, le cash au guichet – qui caractérise les populations rencontrant des difficultés d'usage des moyens de paiement, les livrets d'épargne réglementée, la formule de compte Simplicité, le microcrédit et une offre de mutuelle. Pour accompagner au quotidien les clients dans l'accès au service dans les bureaux de poste qui accueillent des clients en difficulté ou présentent une situation de fragilité particulière, des associations interviennent physiquement avec des médiateurs et nous faisons la promotion d'ateliers budgétaires dans le cadre d'un programme de bénévolat qui permet aux postiers ou aux conseillers de se rendre dans des associations pour proposer le jeu d'éducation budgétaire développé par Crésus.

Dans un contexte de numérisation croissante, le risque d'exclusion des populations recouvre plusieurs formes. Il faut prendre en compte ces évolutions et accompagner les clients pour leur proposer une alternative ou les aider dans l'accès aux services.

Il existe deux approches de la fragilité financière. Nous pouvons approcher les clients en situation de fragilité selon la situation du compte, les usages constatés et/ou une situation réglementaire. Nous déduisons la fragilité des données de la base, c'est-à-dire des incidents de paiement sur le compte courant ou de l'utilisation du livret A. Lorsque les clients ne possèdent qu'un Livret A et réalisent des opérations récurrentes, nous pouvons considérer qu'ils utilisent ce livret comme un quasi compte courant. Cela fait partie des critères permettant de détecter une fragilité. Nous pouvons aussi approcher cette clientèle à travers l'Appui qui accompagne les clients rencontrant des difficultés financières passagères ou durables. Les clients acceptent de se faire accompagner pour améliorer leur budget. Nous évoquons avec eux des sujets qui sortent du domaine commercial, c'est-à-dire leur situation personnelle ou la situation de leur famille pour les aider à mieux gérer leur budget. Dans ce cadre, nous recueillons des informations qui n'ont pas vocation à être utilisées à des fins commerciales. Cette démarche est encadrée par une délibération de la Cnil. De fait, ces deux systèmes sont totalement indépendants et les informations collectées dans le cadre de l'Appui n'alimentent pas le système d'information commercial de la banque. À l'inverse, conformément au principe de non-discrimination, nous ne traçons pas le conseil délivré par un conseiller lorsqu'il oriente un client vers l'Appui. Au niveau de l'Appui, nous accompagnons des clients fragiles, mais aussi des clients qui n'ont pas été identifiés comme fragiles.

Ces deux logiques se traduisent par des suivis statistiques différents. Pour la première approche, nous suivons les clients qui font une utilisation intensive de leur livret A et nous suivons les indicateurs de l'OIB. Pour la deuxième approche, nous suivons les clients accompagnés par l'Appui en dehors du cadre commercial pour nous assurer de la qualité et de l'efficacité de cet accompagnement.

Nous transmettons des données à l'OIB sur le surendettement, l'offre clientèle spécifique et le droit au compte. Nous communiquons par ailleurs à l'Observatoire de l'épargne réglementée (OER) des informations sur la volumétrie des livrets d'épargne réglementée publiées dans le rapport de l'OIB. Nous publions aussi

des indicateurs RSE (responsabilité sociétale des entreprises) dans notre document de référence sur le nombre de clients ayant bénéficié d'un accompagnement de l'Appui, le nombre de clients orientés vers Crésus en cas de surendettement et le nombre de microcrédits personnels acceptés. Nous réalisons également des études ponctuelles. Cette année, nous faisons réaliser une étude d'impact sur notre plateforme d'accompagnement bancaire et budgétaire pour examiner si cet accompagnement a permis d'améliorer la situation financière des clients.

S'agissant des enjeux du suivi statistique, la Banque Postale demeure une banque. Les banques n'ont qu'une vision partielle du client. Elles appréhendent sa fragilité financière, mais pas sa fragilité sociale. En outre, le phénomène de multibancarisation ne leur offre qu'une vision non exhaustive de leur situation. La communication des données est aussi strictement encadrée par la Cnil. La fragilité sociale ne peut pas être suivie dans la durée. Nous ne pouvons pas non plus suivre la fragilité liée au handicap. Enfin, pour promouvoir notre offre, nous allons la proposer au niveau de l'Appui. Nous avons en effet obtenu l'autorisation de la Cnil de le faire auprès des personnes qui n'auraient pas été identifiées comme fragiles au sens de la loi bancaire dans notre système d'information. Néanmoins, il deviendra difficile de recouper les deux populations et d'en faire un suivi statistique.

## **Utilisateurs : Le Secours catholique**

### **Patrick KOSMAN**

Je tiens à nous féliciter de l'existence de l'Observatoire de l'inclusion bancaire qui est le fruit du manifeste sur l'inclusion bancaire publié en 2012 par le Secours catholique, l'Unccas (Union nationale des centres communaux d'action sociale) et la Croix-Rouge. Nous nous félicitons aussi que cet observatoire ait été confié à la Banque de France dont nous connaissons le sérieux, la rigueur et la sainte crainte qu'elle inspire aux banques. Ces informations étant soumises au contrôle de l'ACPR, nous pouvons être assurés de la qualité des données collectées.

En 2015, l'Observatoire nous avait demandé des critères pour l'identification des clientèles fragiles. Nous avons listé un certain nombre de pistes, comme le montant et l'origine des flux, le montant des frais d'incident constatés, le comportement bancaire. Nous avons essayé de travailler sur la référence au statut ou à la situation sociale des personnes concernées. Nous avons également travaillé en fonction des revenus, leur nature, leur source. Bien souvent, nous avons constaté que ces critères étaient difficiles à mettre en œuvre.

La définition retenue dans le cadre de la charte AFECEI donne aux établissements bancaires la possibilité d'individualiser les clients fragiles en fonction des critères qu'ils ont eux-mêmes choisis. Ces critères sont pertinents pour la plupart. Nous pouvons néanmoins regretter que chaque établissement établisse ses propres critères, ce qui peut compliquer les comparaisons entre les différentes populations. Nous comprenons toutefois les difficultés que pose la détermination de cette clientèle selon des critères uniques. Des progrès pourront sans doute être accomplis en la matière, mais nous butons là sur l'une des limites de l'exercice.

Pour le suivi des clientèles fragiles par les banques, nous avons suggéré à l'OIB, dans le cadre de son comité scientifique, un certain nombre de données quantitatives qui ont été reprises dans l'arrêté du 9 mars 2016 relatif aux données transmises par les banques. Ces données se révèlent globalement pertinentes. Il paraîtrait néanmoins intéressant de comparer ces données concernant les clientèles en difficulté à l'activité globale de la banque pour vérifier si le traitement de cette clientèle correspond à une politique de la banque et si cette politique progresse dans le temps et démontre les efforts de la banque en faveur des clients fragiles.

Nous souhaitons que les données qualitatives soient suivies quantitativement. Une banque peut décider de créer des commissions de solidarité. Si elle le fait dans chacune de ses agences, cette action n'aura pas le même poids que si elle le fait globalement pour l'ensemble de son réseau. Il s'agirait ainsi de vérifier si les banques mobilisent des moyens dans le suivi qualitatif de la clientèle fragile. Cette réflexion peut également s'étendre aux frais de formation ou aux frais d'éducation financière. Ces actions n'auront pas la même valeur si la banque dépense mille euros ou un million.

Pour l'instant, l'OIB a renoncé à collecter les données géographiques, mais il nous semblerait intéressant de s'intéresser à la politique des banques dans les quartiers difficiles. Pour suggérer cette remontée d'information, nous nous sommes inspirés de l'exemple américain. Dans le cadre de leur loi sur l'inclusion

bancaire, un suivi est effectué sur le nombre d'agences ouvertes dans les territoires difficiles, le nombre de clients contactés, le nombre de crédits contractés. Les efforts des banques méritent selon nous d'être remis en perspective.

Les indicateurs demandés par l'OIB apparaissent pertinents. Nous considérons donc que le chemin parcouru est relativement significatif et satisfaisant. En revanche, nous souhaiterions porter deux avancées. Nous défendons, en premier lieu, la levée de l'anonymat des données, que nous avons déjà demandée en 2012 dans notre manifeste. Dans leurs publicités, les banques affirment consentir de nombreux efforts en faveur des clients fragiles. Il serait intéressant de pouvoir analyser précisément leurs pratiques dans ce domaine.

En second lieu, nous avons suggéré de développer une certification par laquelle une banque pourrait être qualifiée de socialement inclusive, modérément inclusive, etc. Cette certification existe aux États-Unis. Je pense qu'elle permettrait à une banque de se valoriser vis-à-vis de ses clients sans apparaître forcément comme la banque des pauvres. Je ne crois pas qu'une action en faveur des clients fragiles fasse fuir les autres clients. Les cliniques et les hôpitaux disposent aujourd'hui d'une certification de ce type et les banques pourraient suivre cet exemple.

## **Utilisateurs : l'Unaf**

### **Fabien TOCQUÉ**

J'étais intervenu en 2014 dans cette enceinte au titre de la Croix Rouge. Je voulais vous proposer d'observer les progrès réalisés depuis sur cette question. Je vois une évolution majeure dans la terminologie employée. Or pour bien mesurer les choses, il faut bien les nommer.

Aujourd'hui, j'ai beaucoup entendu parler de fragilité financière. La fragilité financière est différente de l'inclusion bancaire. Or il s'agit ici d'évoquer les travaux de l'Observatoire de l'inclusion bancaire et non de l'observatoire de la fragilité financière. C'est d'autant plus important que la fragilité financière n'a pas de définition unique. Tout le monde parle de fragilité financière, mais chacun utilise sa propre définition, ce qui pose un problème important pour la mesurer. En quoi le fait d'utiliser son livret A de manière récurrente comme un compte courant peut-il être associé à une fragilité financière ? Selon moi, la fragilité financière se traduit par des difficultés financières. On peut gérer son argent en utilisant son livret A. De la même manière, en quoi le fait de ne pas posséder de compte bancaire – une situation qui concerne quand même 500 000 personnes en France – s'apparente-t-il à de la fragilité financière ? Ce sont des préjugés que l'on extrapole à partir de comportements de consommation qui n'entrent pas dans les modes. L'exclusion bancaire est une question de norme et conduit aussi à l'exclusion sociale.

En 2014, nous demandions des données par établissement et par segment de clientèle sur l'équipement en produits et services, les frais d'incident qui constituent la principale difficulté d'usage du compte bancaire, ainsi que sur la tarification. Cette demande est partiellement réalisée grâce à un important travail de collecte. Sur les aspects territoriaux, en revanche, l'absence de données sur les zones urbaines sensibles ou les zones rurales se révèle problématique, d'autant que les réseaux bancaires ferment des agences, en particulier sur ces territoires. Ce sujet mériterait d'être suivi, sans parler de la question de l'outre-mer.

Nous avons également demandé des données nominatives pour jouer sur la réputation des banques. Nous ne nous trouvons pas dans une situation de monopole avec une banque nationale publique, mais dans un secteur concurrentiel. Nous souhaitons donc connaître les établissements qui servent les clients exclus bancaires. Il est important de déterminer si ces clients sont servis par une seule banque ou plusieurs. De la même manière, il serait intéressant de savoir si les établissements qui les servaient auparavant ont arrêté de le faire. Si nous voulons faire des interprétations correctes, il nous faut des données nominatives nous permettant de juger les politiques commerciales de chaque établissement.

Nous avons identifié, en 2014, un besoin de données sur le nombre de bénéficiaires des offres clients fragiles. Nous avons obtenu ces données. En 2013, certains types de frais ont été plafonnés, mais aucun suivi statistique n'a été mis en place au sein de l'Insee, de la Banque de France ou des organismes de contrôle pour évaluer la mise en œuvre de ce plafonnement. Or notre étude a montré que cette mesure n'avait rien résolu. Des progrès restent donc à faire dans l'évaluation des lois. Nous n'avons aucune statistique publique non plus sur les parts de marché des banques vis-à-vis des clients pauvres. Il nous paraît fondamental de disposer de telles données. Enfin, sur le plan macroéconomique, l'indice des services financiers établi par l'Insee ne comptabilise ni les agios ni les frais d'incident qui représentent pourtant un

chiffre d'affaires de 6,5 milliards d'euros. Cette donnée a été demandée dès 2010, dans le rapport Pauget Constant. Cette demande a été réitérée quelques années plus tard par le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion (CNLE). Or nous n'avons toujours pas obtenu d'évolution sur le sujet. Nous sollicitons donc l'aide du Cnis pour tenter de progresser dans ce domaine.

S'agissant des suggestions d'amélioration, il serait bon de mesurer les flux de sorties, c'est-à-dire la façon dont le stock de clients dits fragiles évolue au fil du temps. Or nous ne disposons pas de données sur les flux par établissement pour identifier d'éventuels jeux de vases communicants d'un établissement à l'autre. Deux indicateurs existent sur les frais d'incident, mais nous ignorons s'il existe d'autres frais non couverts et il faudrait développer la connaissance du sujet sur le plan quantitatif comme qualitatif. Il faudrait aussi développer les études *ad hoc*. Que pouvons-nous dire sur le fait que les personnes possèdent une carte de paiement ? L'utilisent-elles avec une grande fréquence ? Cet usage a-t-il un impact positif ou négatif sur leur situation ? Il convient d'approfondir l'usage et même le bon usage de ces produits. Avec le développement des canaux digitaux, il s'agit aussi de s'assurer que les personnes savent utiliser ces applications. Des études, notamment celle du Défenseur des droits, montrent que même parmi les jeunes populations, certaines personnes savent jouer en ligne, mais elles ne savent pas accomplir des démarches administratives sur Internet. La fragilité financière ne constitue qu'une partie de la question. Le non-accès au crédit et l'auto-exclusion doivent également être mesurés. Enfin, il faut donner l'accès à ces données à la recherche. Même les membres du conseil scientifique de l'Observatoire n'ont pas accès aux données aujourd'hui. Je comprends qu'il existe des problèmes de fiabilité, mais ces données leur permettraient de proposer des suggestions d'amélioration ou des interprétations. *In fine*, l'Observatoire doit faire en sorte que les pratiques évoluent et la société civile doit avoir son mot à dire sur le sujet.

## Échanges

### **Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Dans votre dernière intervention, vous vous êtes montrés critiques sur la mesure de la fragilité et l'inclusion bancaire. Vous parlez de préjugés lorsque l'on approche la réalité de la fragilité bancaire par le fait de ne pas posséder de compte. On peut effectivement ne pas posséder un compte pour d'autres raisons, mais pour l'essentiel les individus ne possèdent pas de compte parce qu'ils se trouvent en situation de fragilité. L'Observatoire propose une variable qui permet de mesurer dans le temps cette réalité.

### **Fabien TOCQUÉ**

Certaines personnes choisissent parfois de ne pas avoir de compte.

### **Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Cette situation reste marginale et le fait de ne pas posséder de compte constitue quand même un bon indicateur de suivi. Aucun indicateur n'est parfait. Je tiens à saluer le travail réalisé par l'Observatoire de l'inclusion bancaire qui représente une source très positive d'information.

Je partage l'idée que puisque des collectes sont désormais mises en place, il convient de les valoriser. Le Cnis a justement pour rôle de s'assurer des modalités pour le faire. J'ai démarré la réunion en affirmant que je m'attachais à inviter des professionnels, des associations et des chercheurs. Or j'ai l'impression que nous avons un peu oublié les chercheurs. Le conseil scientifique de l'OIB ne compte aucun universitaire. Leur intégration dans la démarche permettrait de développer la recherche, l'utilisation des données. Un effort doit être porté sur la mise à disposition de ces données. Qu'avez-vous prévu pour lever la confidentialité ?

### **Régine MONFRONT**

Le conseil scientifique compte deux universitaires. Nous aurions souhaité en accueillir davantage, mais nous avons essayé plusieurs refus. Il existe peu de spécialistes de l'inclusion bancaire et tous sont extrêmement demandés.

Nous mettrons les données agrégées à disposition lorsqu'elles seront fiabilisées. Les données issues de la première collecte n'étaient pas toutes publiables. Les résultats faisaient apparaître de réels problèmes de compréhension des questions entre les établissements. Je pense que ces données pourront être publiées dès la prochaine collecte. Pour l'instant, nous n'avons pas de séries. Nous pourrions publier dans notre

rapport toutes les données quantitatives, mais celles-ci restent assez peu nombreuses, de l'ordre d'une vingtaine.

**Gunther CAPELLE-BLANCARD**

À combien de banques adressez-vous cette enquête ?

**Régine MONFRONT**

Nous publierons des données agrégées.

**Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Pourquoi ?

**Régine MONFRONT**

C'est un choix de l'Observatoire de l'inclusion bancaire. Lors de chaque réunion, malgré les demandes réitérées de certaines associations, il a été indiqué que les données individuelles ne seraient pas publiées.

**Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Je souhaiterais connaître la raison. Si les États-Unis publient des données par banque, il n'y a pas de raison pour que ce ne soit pas le cas en France.

**Régine MONFRONT**

Dans un premier temps, au moins, nous demandons aux banques de fournir un gros effort pour communiquer des données qui ne sont pas réglementaires et obligatoires. Chaque partie doit faire preuve de bonne volonté. Je pense que nous avons obtenu ces résultats, parce que ces données ne sont pas publiées pour le moment. Nous n'aurions pas des données aussi intéressantes si nous les publiions établissement par établissement.

**Alain BERNARD, *Secours catholique***

Je pense que le conseil scientifique est pléthorique, que la représentation des chercheurs reste effectivement insuffisante et que sa composition ne nous permet pas de réaliser un vrai travail de conseil scientifique.

Rien dans la loi bancaire qui a institué l'OIB n'interdit de lever l'anonymat. Nous pensions même l'avoir obtenu dans nos discussions avec la direction du Trésor et le cabinet du ministre. Rien n'interdit non plus une certification, voire une bonification fiscale.

Je rejoins néanmoins Régine Monfront. Il a fallu que les partenaires (pouvoirs publics, banques et associations) forment une culture commune, dans le cadre d'une approche pragmatique. La Banque de France demandait aux banques un travail spécifique pour lequel elles étaient plus ou moins bien armées et il convenait de doser l'effort. Le temps est peut-être venu, trois ans après, de s'orienter vers la levée de l'anonymat. J'ai la conviction que nous nous trouvons aujourd'hui à la croisée des chemins.

Nous manquons aussi de recul, de profondeur. Il nous semble tout à fait insuffisant que seulement 10 % de la population potentielle bénéficie de l'offre spécifique. Il faut mobiliser les banques et les associations. Je ne suis pas sûr que nous « vendions » bien ce dispositif auprès des personnes que nous accompagnons. L'un des reproches formulés à l'égard de cette offre vient de la limitation à deux chèques de banque, ce qui ne permet pas par exemple de payer la cantine tous les mois. Or le législateur ne s'est pas montré aussi précis. Les services publics locaux doivent imaginer des solutions en liaison avec les banques et les associations pour développer une offre beaucoup plus inclusive.

J'ai senti qu'au dernier comité de juin le président de l'OIB ouvrait une petite porte. Nous verrons si la pression des acteurs de terrain, de la communauté scientifique et de la communauté politique – que je trouve un peu atone sur le sujet de l'inclusion bancaire – y parvient. C'est un besoin de justice sociale et de rationalité scientifique. Pour pouvoir dresser un constat parlant, il faut lever l'anonymat. Il ne s'agit pas de



stigmatiser ou dénoncer des comportements bancaires. Nommer les choses, c'est les identifier. Pour obtenir un changement effectif des pratiques, nous devons jouer le jeu de la transparence.

**Timothée WAXIN, Fédération bancaire française (FBF)**

Nous sommes opposés à la publication des données individuelles, car ce sont des données concurrentielles et privées. Il convient de souligner les efforts réalisés par les banques et de rappeler que ces données sont du domaine privé.

**Laurent BOUCHERAT**

Nous disposons de données complètes sur l'inclusion bancaire pour une première année. Il s'agit maintenant d'identifier les moyens pour favoriser cette inclusion et les actions menées par les établissements financiers dans ce domaine. Ces données sont publiées pour la première fois dans leur intégralité. Les banques ont également pu relever des erreurs. Nous menons déjà de nombreuses actions, mais nous devons aussi mieux communiquer sur l'offre. La formation prend également beaucoup de temps. À La Banque Postale, nous devons ainsi former 40 000 personnes, ce qui demande plusieurs mois. Ce travail nécessitera plusieurs étapes. En cette première année, nous avons posé le constat. J'ai la conviction que nous progresserons d'année en année, car les banques se mobilisent pour faire mieux.

**Fabien TOCQUÉ**

Nous entendons depuis longtemps l'argument de la confidentialité des données dans les débats parlementaires sur l'inclusion bancaire. L'État a privatisé le secteur bancaire tout en obligeant les Français à se bancariser pour percevoir leur salaire et leurs prestations sociales. Par cette privatisation, il a transféré une responsabilité sociale aux banques, celle de servir l'ensemble de la population. La façon dont ces clients sont servis constitue donc une question d'intérêt général. Pour nous, les banques ne peuvent donc pas se réfugier derrière le caractère privé des données. Il est de leur responsabilité sociale de servir les clients les plus fragiles.

**Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Voilà cinquante ans, de nombreux indicateurs de gestion publiés aujourd'hui étaient considérés comme confidentiels et n'étaient pas publiés. Structurellement, rien n'empêche cette donnée d'être mise à la disposition du public. Il ne nous revient pas d'intégrer et de promouvoir les arguments de la profession. Nous devons au contraire identifier dans quelle mesure cette mise à disposition peut se révéler dommageable pour votre activité. J'entends dire que ces données sont publiées aux États-Unis et je doute qu'elles aient causé quelque dommage au secteur bancaire.

Vous dites qu'à trop leur demander, on risque d'obtenir de mauvaises réponses. Je crois qu'il faut dépasser cette crainte. Les banques savent que soit elles coopèrent, soit des dispositifs réglementaires beaucoup plus lourds et contraignants seront mis en place. Certes, ce recueil présente un coût important, mais le coût social de cette fragilité l'est aussi.

**Régine MONFRONT**

C'est la raison pour laquelle j'ai indiqué que nous procédions ainsi dans un premier temps. Nous avons dû faire appel à beaucoup de bonne volonté pour réaliser ce travail extrêmement lourd. Nous avons en effet demandé aux banques de bâtir un reporting totalement nouveau en trois mois.

**Gunther CAPELLE-BLANCARD**

La Banque Postale semble très satisfaite d'avoir bâti ce reporting. Cette démarche aide les banques à mieux connaître leur clientèle.

**Régine MONFRONT**

Il ne s'agit pas de poser des contraintes qui placeraient les banques en difficulté. Nous disposons des données aujourd'hui. Lorsqu'il nous sera demandé de les diffuser, nous serons en mesure de le faire.

## **Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Je connais le souci de transparence du gouverneur de la Banque de France. Je peux admettre que la démarche soit progressive, mais nous devons nous orienter vers une mise à disposition de ces données.

Ma remarque s'adresse aussi à la Banque Postale. Vous avez souligné que vous aviez dû mener une enquête très lourde. Les universitaires sont prêts à le faire pour vous gratuitement. Vous évoquez des critères sociologiques ou géographiques pour mesurer l'efficacité du dispositif Appui. Les chercheurs ont travaillé sur ces questions. Des critères liés à l'attitude vis-à-vis du risque peuvent également être utilisés. Des études comportementales ont été menées. Si elle avait accès à ces données individuelles, la communauté universitaire vous apporterait sa rigueur scientifique. Il faut développer ce type de collaborations.

## **Laurent BOUCHERAT**

Nous avons fait appel à des universitaires statisticiens et sociologues pour conduire cette étude.

## **Fabien TOCQUÉ**

Ils faisaient partie d'un cabinet de conseil. Ce n'est pas la même chose.

## **Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Il existe effectivement une vraie différence. Le cabinet de conseil est payé. Il va vous dire ce que vous avez envie d'entendre. Les universitaires le feraient gratuitement. Aujourd'hui, nous savons traiter les données individuelles de manière confidentielle.

## **Patrick KOSMAN**

L'ACPR pourrait peut-être être la première à lever l'anonymat comme l'a fait la Cour des comptes, en établissant un bilan clinique et en précisant que la politique suivie n'est pas forcément adéquate ou reste insuffisamment efficace à l'égard des populations en difficulté. Il faudrait pour cela que les rapports de l'ACPR soient rendus publics.

## **Dominique NIVAT, *Banque de France***

Le nombre de détenteurs d'un compte spécifique (250 000) me paraît faible au regard des 3 millions de personnes en situation de fragilité financière. Le Cnis n'a pas vocation à fournir des moyens d'action. Néanmoins, ne pourrions-nous pas imaginer des actions plus incitatives vis-à-vis des banques pour que les personnes repérées comme fragiles, parce qu'elles sont inscrites au FICP (fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers) de la Banque de France ou en situation de surendettement, soient orientées dans leur banque vers ces comptes spécifiques ?

Par ailleurs, les agios et les frais de rejet ne sont-ils vraiment pas pris en compte dans le PIB ? Quelle en est la raison ?

## **Régine MONFRONT**

Un compte spécifique est proposé à chaque client détecté par sa banque comme fragile. Le gouverneur de la Banque de France a lui-même reconnu que cela ne suffisait pas et qu'il fallait engager des actions. Nous travaillons actuellement sur les raisons pour lesquelles cette offre n'est pas diffusée autant qu'elle le devrait. Ce travail est mené par les établissements avec l'Observatoire.

En règle générale, la proposition est formulée par courrier. Or les personnes qui connaissent des difficultés n'ont pas tendance à lire les courriers de leur banque. Il faudrait donc chercher une modalité un peu différente. Les établissements nous ont transmis leur modèle et ces courriers se révèlent extrêmement différents d'un établissement à l'autre. Certains restent très allusifs. À cela s'ajoute le problème non résolu de la formation des conseillers qui, comme l'ont souligné certaines associations, ne connaissent pas l'offre même quand les clients eux-mêmes leur en parlent. Le contenu de l'offre ne convient pas non plus à tout le monde. Même au sein des associations, l'offre n'est pas encore totalement connue. Il faudrait que de temps en temps les associations accompagnent ces personnes pour qu'elles prennent conscience que cette offre

pourrait leur convenir. Enfin, les établissements bancaires ont peut-être conçu cette offre de façon minimale. Sur les chèques de banque, par exemple, la loi fixe un minimum de deux chèques par mois, mais les banques peuvent en proposer davantage. Nous travaillons sur le sujet et nous devrions peut-être émettre des recommandations.

### **Fabien TOCQUÉ**

Le modèle économique de cette offre pose également problème. À trois euros par mois, cette offre se révèle très peu rentable pour les banques. Le conseiller doit passer moins d'une demi-heure par an avec le client pour ne pas perdre de l'argent. Les conseillers n'ont pas d'objectif pour vendre cette offre.

Du côté de la demande, il existe un problème de confiance. Lorsque le banquier a prélevé 300 euros de frais l'année précédente et propose à son client une offre qu'il présente comme plus adaptée, le client n'y croit pas forcément. Il faut trouver le bon acteur tiers apte à proposer cette offre. Nous pourrions imaginer différentes solutions avec des structures d'action sociale.

Quant au PIB, les agios et les frais d'incident ne sont pas pris en compte dans l'indice des prix des services financiers pour des raisons de réglementation européenne. Les tarifications diffèrent très sensiblement d'un pays à l'autre. Depuis sept ans, le CCSF demande à l'Insee d'évoluer sur ce point et nous n'avons pas obtenu de retour.

### **Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Notre collègue de l'Insee va vérifier ce point technique.

### **Alain BERNARD**

Je rejoins les propos de Régine Monfront. Il faut travailler sur les vecteurs, les lettres en particulier. Nous ne sommes pas confrontés à un taux de rejet important. En revanche, nous observons un taux de non-transformation élevé et il faut ouvrir un chantier en la matière. Nous devons identifier les raisons du refus de cette offre qui semble trop belle afin de coller le produit à l'usage effectif des ménages concernés. Ce travail s'avère bien plus compliqué que la simple proposition d'une offre.

Avec un coût de trois euros, il est évident qu'un effort financier collectif soit fourni. C'est dans cette optique que nous proposons une incitation fiscale. Les banques plus vertueuses que les autres doivent obtenir une compensation par rapport au désavantage concurrentiel et au manque à gagner résultant du traitement de cette clientèle.

### **Philippe ROCH, *Secours catholique***

J'ai eu l'occasion de m'entretenir avec des chargés de clientèle sur l'offre spécifique. L'un des principaux freins vient des chèques. La France reste l'un des rares pays d'Europe où les chèques continuent d'être utilisés. Nous en avons besoin pour payer la cantine des enfants. De nombreux médecins n'acceptent pas la carte bancaire. En outre, ces clients ne cessent de jongler, payant leurs courses par chèque le vendredi pour attendre que leurs allocations soient versées le lundi par exemple. Le meilleur moyen de valoriser l'offre consisterait à faire en sorte que le chèque ne soit plus aussi utilisé dans notre société.

### **Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Ce sujet ne relève pas du Cnis. Nous devons nous concentrer sur les données dont nous avons besoin pour évaluer les dispositifs qui fonctionnent. Nous pouvons, dans l'avis, insister sur la nécessité d'obtenir des données et pas simplement des statistiques. S'agissant des statistiques elles-mêmes, certains sujets mériteraient aussi d'être approfondis. Nous avons besoin de données géographiques. Il serait également intéressant de connaître le montant total des frais par banque.

### **Régine MONFRONT**

Nous le collectons, mais le montant est faux pour le moment.

## **Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Les données géographiques pourraient être ajoutées. J'ai également noté un besoin d'harmoniser les critères retenus par les banques pour identifier les clients en situation de fragilité financière.

## **Régine MONFRONT**

Nous touchons là une des limites de l'exercice. Nous nous appuyons sur un décret qui laisse aux établissements bancaires la possibilité d'établir leurs propres critères. Nous aurions bien aimé définir nous-mêmes les critères de la fragilité. Nous nous sommes appuyés sur les critères qu'elles suivent pour proposer cette offre. Pour HSBC, un client fragile n'a pas la même définition que pour la Banque Postale.

## **Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Il ne s'agit pas de modifier le décret. En revanche, nous pourrions suggérer de réunir les principales banques et la FBF pour tenter d'harmoniser leurs critères. L'Observatoire pourrait également éditer des lignes directrices.

## **Régine MONFRONT**

Nous le faisons déjà, mais le fait qu'une banque identifie une personne en situation de fragilité financière déclenche l'envoi de la lettre de proposition de l'offre spécifique. Nous avons été contraints, pour des raisons pratiques, de lier ces deux éléments.

## **Delphine MOREAU**

Un questionnaire qualitatif est envoyé à chaque établissement de crédit pour obtenir un éclairage sur les données quantitatives adressées à la Banque de France. Pour le deuxième exercice de collecte, nous avons précisé aux établissements que nous souhaitions connaître les éléments de leur approche pour identifier les clients selon leurs propres critères. Nous avons vu les principaux établissements teneurs de compte pour nous assurer de la bonne compréhension de leurs critères de sélection et vérifier qu'ils avaient adopté une approche suffisamment cohérente pour l'identification de ces clients. Ce point est en cours d'examen avec les établissements et les associations. L'Observatoire pourra en tirer des préconisations en faveur de la diffusion de l'offre spécifique. La base réglementaire constitue un existant sur lequel nous pouvons travailler. Il est cependant trop tôt pour vous faire part de ces préconisations. Nous diffuserons les résultats de la deuxième collecte lors de la prochaine réunion de l'Observatoire au mois de décembre. Nous pouvons souligner que le fait d'avoir réussi dans un si court délai à faire converger tous les acteurs sur une définition de collecte, obtenir ces premiers résultats et formuler des préconisations pour assurer une meilleure convergence des critères de sélection témoigne d'une volonté d'améliorer la couverture statistique, la qualité des données et la comparabilité des pratiques entre les différents établissements.

## **Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Il m'a semblé que les aspects prioritaires portaient sur les données géographiques et une harmonisation entre les banques. En êtes-vous d'accord ?

## **Fabien TOCQUÉ**

Vous aviez suggéré le montant total des frais d'incident. Nous pourrions demander que cette donnée soit fiabilisée, car elle nous semble importante.

## **Proposition d'avis**

### **Isabelle ANXIONNAZ, *Cnis***

Nous vous proposons l'avis suivant :

**La présentation du rapport 2016 de l'Observatoire de l'inclusion bancaire est l'occasion pour la commission de prendre connaissance de l'avancée de la mise en œuvre des missions de l'Observatoire, et plus particulièrement des modalités de collecte par la Banque de France auprès des établissements de crédit d'informations quantitatives et qualitatives relatives aux personnes en**

situation de fragilité financière, conformément à l'arrêté du 9 mars 2016 du Code monétaire et financier.

L'Observatoire de l'inclusion bancaire, qui réunit des associations, des banques et les acteurs publics concernés sous la présidence du Gouverneur de la Banque de France, peut ainsi mesurer le nombre de personnes en situation de fragilité financière, leurs caractéristiques et la diffusion de l'offre spécifique qui leur est proposée.

La Commission se félicite de l'avancée significative que représentent cette collecte et l'exploitation qui en est faite, pour appréhender l'inclusion bancaire. Elle note que les instances en place dans le cadre de l'Observatoire de l'inclusion bancaire permettent d'assurer un suivi de la définition et de la production des indicateurs relatifs à l'inclusion bancaire. Un travail d'affinement des données est en cours, qui permettra de consolider et d'enrichir les indicateurs publiés par l'Observatoire.

Enfin, la commission souligne la contribution des nombreux acteurs, et notamment des établissements financiers et des associations, à ces importants travaux.

**Patrick KOSMAN**

Pourrions-nous ajouter un point sur la levée de l'anonymat, voire la certification ?

**Isabelle ANXIONNAZ**

Nous pourrions indiquer : « *Des points d'amélioration ont été soulignés en séance : diffusion de données à un niveau géographique spécifique* ».

**Fabien TOCQUÉ**

Nous pourrions évoquer les ZUS et ZRR.

**Patrick KOSMAN**

Nous pourrions indiquer : « *Un travail d'affinement est en cours, avec des précisions au niveau géographique* »

**Régine MONFRONT**

Le travail d'affinement en cours ne porte pas sur les données géographiques.

**Delphine MOREAU**

Les échanges actuels avec les établissements bancaires visent à la fiabilisation des politiques de tarification des établissements et à l'harmonisation des données.

**Gunther CAPELLE-BLANCARD**

La phrase pourrait être modifiée comme suit : « *Un travail d'affinement des données est en cours (harmonisation des définitions, indicateurs sur les politiques tarifaires), qui permettra de consolider et d'enrichir les données publiées par l'Observatoire* ».

Dans une deuxième phrase, nous pourrions indiquer : « *les utilisateurs souhaiteraient également disposer d'indicateurs à un niveau géographique* »

**Laurent BOUCHERAT**

Il faut quand même tenir compte de la faisabilité d'un tel exercice pour nos systèmes d'information.

**Delphine MOREAU**

Il faut ajouter « *dans la mesure du possible* », car nous ne pouvons pas évaluer la capacité des banques. Dans un premier temps, il s'agit de trouver une façon pour toutes les banques de mettre en œuvre cette solution d'une manière suffisamment robuste.

## **Laurent BOUCHERAT**

Nous pouvons le concevoir comme le partage réalisé autour de l'harmonisation avec les parties prenantes.

## **Gunther CAPELLE-BLANCARD**

J'entends bien. La phrase suivante serait donc rédigée comme suit : « *Dans la mesure du possible, des utilisateurs souhaiteraient avoir des données à un niveau géographique et accéder aux informations individuelles* ».

## **Dominique NIVAT**

Il faudrait peut-être préciser « *à un niveau géographique fin* » pour pouvoir viser des zones particulières.

## **Fabien TOCQUÉ**

À quoi correspondent les informations individuelles ?

## **Delphine MOREAU**

Ce sont les données par établissement.

## **Isabelle ANXIONNAZ**

Nous allons préciser : « *et accéder aux informations par établissement* ».

## **Françoise MAUREL**

Il faudrait indiquer : « *des utilisateurs souhaiteraient que l'Observatoire mette à disposition des données à un niveau géographique fin et par établissement* ».

## **Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Je vous remercie. Nous constatons tous que des progrès très importants ont été réalisés en quelques années. Il convient aujourd'hui de transformer l'essai. La création d'un observatoire a un coût. Pour que ce coût soit à la hauteur des enjeux, il faut que des études soient menées par les chercheurs, l'ACPR et les associations sur ces données.

*La Commission Système financier et financement de l'économie approuve l'avis présenté et amendé en séance.*

### **III. PROGRAMME DE TRAVAIL 2018 DE LA STATISTIQUE PUBLIQUE**

#### **Delphine MOREAU**

Les points nouveaux couverts en 2018 par les collectes menées par la Banque de France et l'ACPR concernent en premier lieu la collecte granulaire des crédits aux personnes morales. En ligne à ligne, les banques déclareront à la Banque de France l'ensemble des crédits et financements accordés à des entreprises non financières, entre les banques, à des fonds d'investissement ou à d'autres établissements financiers, avec un certain nombre d'attributs sur chaque opération de crédit pour alimenter une base de données européenne. Cette base a vocation à améliorer tous les indicateurs de suivi économique pour piloter les mesures de politique monétaire et de stabilité financière décidées au niveau européen. Cette collecte concerne la direction des entreprises de la Banque de France et la direction générale des statistiques. Un complément de collecte est prévu auprès des fonds d'investissement immobilier. Face à la croissance forte de la souscription des fonds immobiliers à l'heure actuelle, il est apparu intéressant de suivre de façon plus fréquente et plus fine l'activité de ces fonds en France.

Dans le domaine des moyens de paiement, de nouveaux reportings seront réalisés en 2018 pour suivre l'innovation que constitue le paiement instantané. Dans le cadre d'une directive européenne, compte tenu des risques croissants sur la sécurité des systèmes de paiement, les établissements devront également reporter les incidents opérationnels et de sécurité majeurs qu'ils ont connus au cours de l'année. Enfin, avec

l'entrée en vigueur d'IFRS 9, qui revoit la valorisation des portefeuilles titres et des créances douteuses, une revue sera réalisée des états comptables consolidés sur base sociale remis par les établissements de crédit à l'autorité de supervision européenne. Certaines valorisations d'actifs des banques seront sensiblement modifiées. De nouvelles données devront donc être collectées pour suivre l'impact de ces nouvelles normes comptables.

#### **Ronan MAHIEU, Insee**

Pour l'Insee, une nouvelle base de comptes nationaux sera publiée en mai 2018. Les révisions effectuées à cette occasion porteront essentiellement sur la description des flux d'exportations et importations de biens et services et des flux de revenus avec le reste du monde. Actuellement il existe des écarts relativement importants entre la description qui est faite de ces flux en balance des paiements et celle de la comptabilité nationale. Un travail est mené conjointement entre la balance des paiements et la Banque de France pour résoudre la plus grande part de ces écarts. Ce travail entraînera une importante révision du compte du reste du monde en comptabilité nationale pour le rendre plus cohérent avec la description faite en balance des paiements *via* notamment le solde des transactions courantes.

Un focus important sera également réalisé sur la fiabilisation de la description des revenus de la propriété, ce qui nous permettra de mettre en œuvre l'une des recommandations du rapport d'un groupe de travail du Cnis publié à l'été 2015 sur le coût du capital qui avait mis en exergue le besoin de refonder les estimations de revenus de la propriété en comptabilité nationale en mobilisant des sources plus complètes et plus nombreuses. À partir de 2018, nous travaillerons sur un changement de base ultérieur pour prendre en compte l'impact des statistiques en entreprises profilées en comptabilité nationale. Les résultats de ce travail devraient être visibles à partir de 2022.

### **CONCLUSION**

#### **Gunther CAPELLE-BLANCARD**

Je vous remercie de votre présence. La prochaine réunion aura lieu le 24 mai 2018 après-midi.

*La séance est levée à 17 heures 15.*

---

## DOCUMENTS PRÉPARATOIRES

---

[Rapport du groupe de travail « Lignes de métiers bancaires »](#)

[Le rapport 2016 de l'Observatoire de l'inclusion bancaire](#)

[Programme de travail 2018 de la statistique publique](#)

---

## DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES

---

[Suivi du groupe de travail du Cnis sur les lignes de métier bancaire - Banque de France - Diaporama](#)

[Les travaux de l'Observatoire de l'inclusion bancaire : intervention de la banque de France - Diaporama](#)

[Les travaux de l'Observatoire de l'inclusion bancaire : intervention du Secours catholique - Diaporama](#)

[Les travaux de l'Observatoire de l'inclusion bancaire : intervention de l'Unaf - Diaporama](#)